



# 19. Gestión de peticiones y requerimientos

## Alcance:

La práctica de la gestión de peticiones y requerimientos aplica para todos los requerimientos generados por usuarios SENA; haciendo referencia al uso de ITIL en su versión más actualizada para la atención de los Servicios TIC publicados en el catálogo de servicios TIC del SENA.

El proceso es aplicado por la Mesa de Servicios (Soporte Primer Nivel) y apoyado por los grupos de Soporte en Sitio (Soporte Segundo Nivel) y Especialistas (Soporte Tercer Nivel) de TI, debido a que es necesario escalar el requerimiento según el grado de complejidad de solución, gestionados por medio de los procedimientos definidos en las líneas de soporte.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Proactivos**







## 20. Gestión de gestión de problemas

### Objetivo:

Disminuir y/o evitar la presencia de incidentes repetitivos o de alto impacto, a través de la identificación y eliminación de la causa raíz, para mejorar la disponibilidad de los servicios de Tecnologías de la Información (TI), aumentando la satisfacción de los usuarios y aportando soluciones a la base de datos de errores conocido.

Basado en ITIL (Biblioteca de infraestructura de TI) en su versión más actualizada para la atención de los Servicios TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) que conforman el Catálogo de Servicios de TI del SENA.

### Alcance:

Desde la identificación de posibles postulaciones a problemas con base en los análisis realizados en las mesas de trabajo de la gestión de problemas, de los incidentes repetitivos o de alto impacto, hasta la solución y cierre del problema.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Innovadores**







# 19. Gestión de peticiones y requerimientos

## Objetivo:

La práctica de la gestión de peticiones y requerimientos tiene los siguientes objetivos:

- Proveer un canal de atención a las peticiones globales que los usuarios soliciten o planteen a través de los canales de contacto establecidos (Teléfono, Mesa virtual de servicios TIC y Correo Electrónico).

- Ofrecer servicios estándar, predefinidos y aprobados por los respectivos responsables.

- Proporcionar información al usuario acerca de los servicios que prestamos; así como el procedimiento a seguir para solicitarlos.

- Controlar y hacer seguimiento de la información entregada a través de la herramienta de gestión, garantizando que el proceso funcione de forma eficaz.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Proactivos**

